**ACUERDO N.° 0025-E-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día trece de enero de dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Mediante el acuerdo N.° E-667-2020-CAU, de fecha nueve de junio de dos mil veinte, el Superintendente resolvió, entre otros puntos, lo siguiente:

«[…] a) Determinar que el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS +++ existió una condición irregular que consistió en la alteración interna del equipo de medición que impidió el correcto registro de la energía demandada en el inmueble.

b) Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho de cobrar la cantidad de CUATROCIENTOS QUINCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 415.02) IVA incluido en concepto de energía no registrada de conformidad con lo establecido en el informe técnico rendido por el CAU.»

Dicho acuerdo fue notificado al señor +++, el veintinueve de junio de dos mil veinte y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el veintiséis de junio de dos mil veinte.

1. El veinte de julio de dos mil veinte, el señor +++ interpuso un recurso de apelación en contra del acuerdo N.° E-667-2020-CAU, ante la Junta de Directores de esta Superintendencia.
2. Por medio del acuerdo N.° 226-E-2020, de fecha veintiocho de septiembre del año dos mil veinte, la Junta de Directores de la SIGET revocó el acuerdo N.° E-667-2020-CAU y estableció que el procedimiento tramitado en primera instancia debía regresar al estado en el que se encontraba al momento en que se emitió el informe técnico IT-130-+++-CAU.

En cumplimiento con el criterio adoptado por la Junta de Directores de la SIGET, el presente procedimiento se retomó conforme a las etapas que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-1074-2020-CAU, de fecha catorce de octubre del año dos mil veinte, esta superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) para que, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, rindiera un informe técnico pronunciándose sobre los argumentos y las pruebas presentadas por el usuario final y la sociedad distribuidora. Asimismo, estableciera la existencia o no de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC +++ y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año dos mil diecisiete.

Dicho acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y al usuario el día diecinueve de octubre del año recién pasado.

El treinta de octubre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU, en el cual dictaminó lo siguiente:

“[…] a) El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por DELSUR son aceptables, ya que con estas ha podido demostrar que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NC +++, consistente en la alteración interna del mecanismo de funcionamiento del equipo de medición, lo cual no permitía el registro de toda la energía que se demandaba en el suministro.

b) No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de Cuatrocientos Setenta 51/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 470.51) IVA e interese incluido, correspondiente a un consumo de 2,162.00 kWh, que DELSUR ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC +++, a nombre del señor +++.

c) De conformidad al recalculo efectuado por el CAU, la sociedad DELSUR debe cobrar al señor +++ la cantidad de Cuatrocientos Quince 02/100 Dólares de los Estados Unidos de América (USD 415.02) IVA e intereses incluidos, en concepto de Energía No Registrada en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC +++.

d) Debido que el cobro objeto de reclamo no ha sido cancelado por el usuario, DELSUR deberá anular dicho cargo, y en el término que esta Superintendencia determine deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto del reclamo fue anulado; así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada por este Centro de Denuncias de la SIGET, en concepto de Energía Consumida y no Facturada, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento a lo observado en el presente informe técnico. […]”.

1. **Alegatos finales**

Por medio del acuerdo N.° E-1198-2020-CAU, esta superintendencia remitió al señor +++ y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. copia del informe técnico N.° IT-363-+++-CAU rendido por el CAU, para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran sus alegatos finales.

El acuerdo N.° E- 1198-2020-CAU fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintitrés y veinticuatro de noviembre del año dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo venció, en el mismo orden, los días seis y siete de diciembre de dos mil veinte.

El cuatro de diciembre del año dos mil veinte, el licenciado +++, actuando en la calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó su conformidad con lo estipulado en el informe técnico IT-363-+++-CAU.

El día siete de diciembre del año recién pasado, el señor +++ presentó un escrito en el cual señaló su inconformidad con el nuevo informe técnico N.° IT-363-+++-CAU, por las razones siguientes:

* Su solicitud fue una denuncia por cobros indebidos no por un reclamo relacionado a una condición irregular.
* Al CAU no le compete investigar debido a que su rol lo debe desempeñar a instancia de partes.
* Las fotografías utilizadas en el informe técnico fueron incorporadas fuera del plazo probatorio.
* El CAU no realizó una verdadera valoración de las pruebas de descargo -fotografías-, pues no se identifican las razones de hecho y derecho para desestimar las pruebas presentadas.
* El acta de inspección de condiciones irregulares N.° +++ se encuentra incompleta y fue agregada fuera del tiempo de la fase de prueba, por lo que constituye una violación al principio de igual de las partes.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente reclamo en estado de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
3. **MARCO NORMATIVO**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

**1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., aplicable para el año 2017**

En dicho cuerpo normativo se detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: “Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.

**1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras de electricidad y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

**2.1. ANÁLISIS SOBRE LA POTESTAD REGULATORIA PARA TRAMITAR EL PRESENTE RECLAMO**

De conformidad con lo expuesto en el apartado anterior, se advierte que existe un marco regulatorio que permite a esta superintendencia velar por los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica cuando un operador establece una obligación de cobrar en concepto de energía consumida y no registrada en razón de atribuirle una condición irregular en el suministro eléctrico.

Con base en la premisa fundamental de velar por la protección de los derechos de del usuario que es la parte con menos capacidad técnica en la relación contractual bilateral para obtener el suministro eléctrico, y partiendo del supuesto que la distribuidora tiene los recursos y conocimientos para brindar dicho servicio de la forma en que lo mandata la ley, los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el 2017 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final determinan que le corresponde a la distribuidora demostrar la existencia de una condición irregular que se le pretenda atribuir al usuario final.

Lo anterior se torna relevante recalcarlo, ya que de conformidad con el marco regulatorio antes mencionado, la obligación de aportar las pruebas pertinentes para demostrar una condición irregular la tiene la distribuidora. Por su parte, esta superintendencia tiene la obligación de valorar técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas para determinar si se comprueba fehacientemente la condición irregular con lo aportado por la distribuidora.

Complementariamente la SIGET puede realizar inspecciones u otras diligencias en caso de considerarse necesario o si existe duda en algunos de los puntos analizados, ya que el momento idóneo para recabar la evidencia de una condición irregular se da cuando la distribuidora realiza sus visitas de campo. En el caso de las inspecciones de la SIGET éstas realizan de forma posterior a la condición irregular y son para complementar información o documentación en el proceso de investigación regulatorio; es decir, no son con la finalidad de determinar una posible condición irregular pues en la mayoría de los casos éstas ya fueron corregidas por parte de la distribuidora.

Es así, que la labor de la SIGET se centra en verificar de forma estricta que la distribuidora haya cumplido con el deber de recabar y presentar las pruebas que fehacientemente demuestren la condición irregular atribuida al usuario, con base en el marco regulatorio aplicable.

Ahora bien, en la labor investigativa la SIGET no sólo valora las pruebas de la distribuidora sino también las que oportunamente presente el usuario en caso que se aporten; sin embargo, quien tiene la obligación de demostrar la condición irregular continúa siendo la distribuidora aun cuando el usuario no aportara pruebas de descargo.

Tomando en consideración lo anterior, a continuación se realiza el análisis de las pruebas que fueron presentadas, valoradas y desvirtuadas, y de los argumentos esgrimidos por las partes en el presente procedimiento.

**2.2. ANÁLISIS TÉCNICO DEL CAU**

* + 1. **Sobre el histórico de consumo**

Consta en el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU que se elaboró una gráfica sobre el histórico de consumo en el suministro de energía eléctrica correspondiente al período comprendido entre el mes de enero de 2016 hasta diciembre de 2017, que se detalla a continuación:

+++

Del examen de dicho gráfico de consumo se advierte que a partir de corregida la condición irregular en el mes de febrero del año 2017, el consumo de energía eléctrica aumentó significativamente, modificándose el promedio de consumo de que venía reflejando previamente.

* + 1. **Sobre las condiciones técnicas encontradas en el equipo de medición N.° +++**

En su escrito de fecha veintiocho de septiembre del año dos mil diecisiete, DELSUR aportó las fotografías que son requeridas por esta superintendencia para analizar la presunta condición irregular.

Con base en la información proporcionada por las partes y la recopilada durante el transcurso de esta investigación, el CAU en el referido informe técnico estableció lo siguiente:

“ Conforme con la información que fue provista por la sociedad DELSUR, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NC +++**, se presentó un incumplimiento a las condiciones contractuales y, como consecuencia se realizó una alteración interna en el funcionamiento del equipo de medición **n.° +++**, denotando ésta que con dichas condiciones se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica en dicho suministro, siendo éstas las siguientes:

La distribuidora DELSUR también presentó como prueba el formulario de verificación de funcionamiento de medidor, asociada a la orden de servicio número +++, de fecha 9 de marzo del 2017, en la cual estableció lo siguiente: *“Parado mecánico en carga baja, disco rozando con la parte superior con el entrehierro de la bobina de corriente. Prueba de exactitud fuera de los rangos permitido, se obtuvo un promedio de exactitud de 6.99 %”.*

+++

Con base en lo anterior, el CAU concluyó que existió una alteración interna en el equipo de medición N.° +++, que impidió el correcto registro de la energía eléctrica consumida.

* + 1. **Análisis técnico del CAU respecto de las pruebas remitidas por el señor +++**

El informe técnico N.° IT-363-+++-CAU hace referencia a lo esgrimido por el señor +++ en procedimiento de reclamo, según se detalla a continuación:

(…)

* El señor +++ indica que rechaza las pruebas, hechos y argumentos presentados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., ya que considera que la empresa distribuidora no presentó pruebas fehacientes para justificar el supuesto fraude que le acusan.

Sobre estos argumentos, es preciso señalar que cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, tendrá la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, utilizando medios probatorios como los siguientes: fotografías y/o videos, registros de cargas, el equipo de medición involucrado, comprobación del estado físico, y/o verificación de la exactitud de dicho equipo, podrá considerarse la instalación de un medidor testigo, y otras que consideren pertinentes, y deberá conservar de forma íntegra dicha evidencia por al menos doce meses, las cuales formaran parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada.

* En otro de los argumentos, el señor +++ manifiesta que DELSUR tipificó mal su denuncia catalogándola como un reclamo, manifestando que fue para confundir a SIGET; y a su vez, expresa que las pruebas presentadas por DELSUR fueron pre elaboradas para justificar el cobro de energía no registrada realizado a su suministro.

Con relación a este argumento, es importante mencionar que el CAU realiza la presente investigación con base a lo establecido en el acuerdo n.° E-216-2017-CAU, en el cual se le solicita brindar un informe técnico que dirima el impase entre las partes relacionada a un cobro por energía no registrada, como también solicita se verifique el cálculo del cobro realizado si en su defecto es procedente. Por lo que, queda claro que este ente trabaja de forma imparcial y apegado a la normativa que regula el sector eléctrico, sin favorecer a ninguna de las partes en el diferendo.

En relación al argumento sobro la falta de pruebas presentadas por DELSUR, relacionada al registro de sellos instalados por dicha empresa, el CAU es de la opinión que existen otro tipo de pruebas vinculantes que la empresa distribuidora aportó para determinar si existió o no una condición irregular. Es con base al examen integral no se descartan por no tener una prueba secundaria.

En relación a las fotografías aportadas por el señor +++, se hacen las siguientes valoraciones:

+++

Las fotos presentadas por el señor +++ muestran las condiciones del equipo de medición que fueron encontradas en la inspección que realizó el personal técnico de DELSUR, en la cual detectó la supuesta condición irregular.

En la fotografía n.° 5, el señor +++ señala que “se constata que la flecha roja coincide exactamente con el disco del contador antes de ser desmontado y manipulado por el personal operativo de DELSUR”; al respecto, la observación indicada no desvirtúa que la estructura interna del equipo de medición se encuentra en una posición fuera de norma debido a la falta del tornillo de sujeción interna, condición que es mostrada en la fotografía n.° 3.

Con respecto a las fotografías n.° 6 y n.° 7, el señor +++ indica que en ellas se puede observar las condiciones de los sellos debido a la corrosión, y que el sello mostrado en la fotografía n.° 7 está completo; al respecto, este centro es del criterio que si un sello se encuentra roto o dañado no es razón para determinar que ha existido una condición irregular, ya que la evaluación de las pruebas se realiza de forma integral de conformidad a lo establecido en el Art. 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, de los Pliegos Tarifarios vigente y al Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.

En la fotografía n.° 8, el señor +++ hace referencia que mediante dicha imagen comprueba que el personal de DELSUR está desarmando el contador, Sobre este punto, es preciso señalar lo determinado en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del procedimiento establecido en el acuerdo N.° 283-E-2011, en los cuales se determina lo siguiente:

4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares.

Bajo el contexto anterior, la fotografía presentada por parte del señor +++ solamente muestra que el personal de DELSUR está realizando las actividades de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, cuando existe la presunción de dicha condición. (…)”””

* + 1. **Conclusión técnica del CAU**

Con base en las pruebas valoradas, el CAU comprobó la existencia de una condición irregular que habilita a la empresa distribuidora a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el 2017 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En consecuencia, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho de cobrar al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS QUINCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 415.02) en concepto de energía no registrada, IVA e intereses incluidos.

**2.3. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS DEL USUARIO**

* + 1. **Sobre las atribuciones del CAU para investigar el cobro en concepto de ENR**

En el escrito presentado el siete de diciembre del año dos mil veinte, el señor +++ señala que su solicitud fue por cobros indebidos no por un reclamo relacionado a una condición irregular y que además el rol que el CAU debe desempeñar es a instancia de partes y considerando sus peticiones.

Respecto de lo anterior, debe mencionarse que la Ley General de Electricidad prescribe que la SIGET tiene como tarea vigilar el buen funcionamiento del sector de electricidad y garantizar que el suministro del servicio público de suministro de energía eléctrica se preste en condiciones de calidad, continuidad y seguridad; por ello, se vuelve necesario que la SIGET despliegue controles sobre los distribuidores como parte de los sectores regulados.

Uno de los controles de esta Superintendencia se concreta a través del Centro de Atención al Usuario (CAU); unidad que tiene como objetivo la atención y resolución de los reclamos de los usuarios finales que se originen por una deficiente prestación del servicio de energía eléctrica.

Por lo tanto, a fin de brindar una gestión apegada al marco regulatorio sectorial, la SIGET emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, en donde se establece como objetivo la definición y establecimiento del procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidora de electricidad, sus usuarios finales y esta institución para la investigación, detección y resolución de casos de energía no registrada a causa de una condición irregular.

Específicamente en sus apartados 7.1 y 7.3 se establece que si el usuario no acepta la existencia de la condición irregular y/o el monto de recuperación que le imputa la empresa distribuidora, éste tendrá derecho a interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y documentación de respaldo que considere conveniente, y que el CAU es la instancia a la que le compete diligenciar el reclamo de los usuarios relacionados a cobros de energía no registrada.

Bajo dicho lineamiento, esta Superintendencia considera pertinente mencionar que el señor +++ en su reclamo de fecha veinticinco de agosto del año dos mil diecisiete estableció lo siguiente:

“(…) Ellos me han hecho un cobro indebido generado por acusarme de fraude (…) cabe aclarar que los únicos que han tocado las instalaciones eléctricas y el contador son los técnicos de DELSUR (…) asimismo, solicito a SIGET que congele el cobro indebido hasta que haya una resolución definitiva del caso. (…)”

Por su parte, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en la respuesta remitida al acuerdo N.° E-185-2017-CAU mencionó lo siguiente:

“(…) se realizó inspección a suministro con número de contrato +++01, (…) encontrándose medidor sin funcionar y con sello roto tapa de vidrio, por lo que se realizó comprobación de medidor (…)”.

Contando con dichos presupuestos, en primer lugar, esta Superintendencia contaba con los elementos necesarios para aplicar al reclamo el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y, en segundo lugar, el CAU emitir un dictamen técnico con fundamento en las pruebas recolectadas y de conformidad con el marco regulatorio aplicable.

Por lo tanto, no es procedente el argumento relacionado a que al CAU no le compete realizar la presente investigación.

Establecido lo anterior, respecto del argumento del señor +++ donde menciona que al transcurrir tres años desde la interposición del reclamo a su resolución, se perdió la oportunidad de dilucidar la realidad fáctica de los hechos, debe exponerse que en el acuerdo N.° E-185-2017-CAU se inició el procedimiento correspondiente otorgando audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. a fin que remitiera los argumentos y pruebas necesarias respecto del reclamo y se instruyó a la empresa distribuidora que se abstuviera de cobrar la cantidad de CUATROCIENTOS STENTE 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 470.51) en concepto de energía no registrada hasta que existiera un pronunciamiento definitivo.

Como resultado de dicho acuerdo, se obtuvo lo siguiente:

* El día veintiocho de septiembre del dos mil diecisiete, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. remitió la información solicitada, la cual el CAU consideró conducente para realizar el análisis respectivo y rendir el informe técnico por medio del cual estableció que el equipo de medición no se encontraba registrando la totalidad de la energía eléctrica demandada.
* Al suspender el cobro en concepto de ENR, el usuario no se vio afectado económicamente mientras se resolvió el reclamo y pudo seguir gozando del suministro eléctrico.

En razón de lo anterior, se comprueba que la información a la que obtuvo acceso y en la que se basó el CAU para emitir su informe técnico fue la idónea y necesaria para poder comprobar la condición irregular y, además, el usuario ha intervenido activamente y ha ejercido su derecho de defensa, por lo que no se evidencia vulneración alguna a sus derechos.

* + 1. **En cuanto al argumento respecto a que el CAU no realizó un análisis profundo de las pruebas incorporadas y que fue el personal de la distribuidora quien alteró el equipo de medición.**

Al respecto, debe precisarse que en los apartados 7.5 y 7.7 del Procedimiento para Investigar la existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se define que esta Superintendencia fundamentará su decisión final en el informe técnico rendido por el CAU.

De conformidad con lo anterior, esta institución emitió el acuerdo N.° E-216-2017-CAU, en el cual comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario y, de ser procedente, verificara el cálculo del monto cobrado en concepto de ENR.

Asimismo, en cumplimiento con el criterio de la Junta de Directores de la SIGET en segunda instancia, mediante el acuerdo N.° E-1074-2020-CAU se comisionó al CAU para que rindiera un nuevo informe técnico para resolver el presente procedimiento.

En ese entendido, se advierte que en el análisis que el CAU realiza en el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU sobre los argumentos del señor +++ en cuanto la labor de la distribuidora al momento de investigar una condición irregular, se hace referencia a que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 Procedimiento para Investigar la existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina la obligación de la distribuidora de presentar las pruebas idóneas y realizar una inspección en el suministro eléctrico, que se citan a continuación*:*

4.1.1. Cuando la empresa distribuidora presuma que un usuario final consume energía sin su autorización o que incumple las condiciones contractuales establecidas en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, deberá realizar las acciones pertinentes, de acuerdo a este procedimiento, todo ello sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

4.1.2. Cuando existan situaciones que hagan presumir una condición irregular en el suministro del usuario final, el distribuidor realizará una inspección de las instalaciones eléctricas del usuario y levantará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares.

Bajo el contexto anterior, el CAU determinó en su informe que las fotografías presentadas por el señor +++ lo que muestran es que el personal de DELSUR está realizando las actividades de verificación del suministro eléctrico que conllevan a dar cumplimiento a un proceso de detección de una condición irregular, y que cada una de las fotografías presentadas por el usuario reflejan las mismas condiciones que las fotografías remitidas por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. consistentes en sello roto, falta de tornillo y rozamientos del disco; circunstancias que permiten ratificar la existencia de una condición irregular.

Adicional a lo anterior, no existe ningún indicio que el personal de la distribuidora haya realizado la manipulación del equipo de medición; quedando dicho argumento del señor +++ como un juicio de valor sin fundamento, por lo que se desvirtúa lo manifestado por el usuario.

Por otra parte, con respecto al argumento del señor +++ en cuanto a que las fotografías N.° 1, 2, 3 y 4 que el CAU incorporó en el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU no habían sido mostradas anteriormente, debe exponerse que en el primer informe técnico emitido en el presente procedimiento (N.° IT-130-+++-CAU de fecha veintiocho de mayo del año dos mil veinte), dichas fotografías fueron analizadas y con base en ellas se evidenció el tipo de manipulación interna que se realizó en el equipo de medición.

Asimismo, se constata que dicho informe técnico fue remitido como parte integrante del acuerdo N.° E-667-2020-CAU de fecha nueve de junio del año dos mil veinte, el cual notificado al señor +++ el veintinueve de junio de ese mismo año.

Partiendo de tales consideraciones, esta superintendencia considera que el señor +++ tuvo conocimiento de las fotografías utilizadas por el CAU en el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU, por lo que se le garantizó una oportunidad real de controvertirlas de considerarlo necesario y, por tanto, no ha existido una vulneración a su derecho de defensa.

* + 1. **Respeto del cobro de ENR**

En cuanto a la responsabilidad del señor +++ como titular del servicio de energía eléctrica por la condición irregular encontrada, debe indicarse que en el Capítulo II “Mediciones y Medidores” de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, se determina lo siguiente:

“[…] **Art.68. Aspectos generales.**

Las características técnicas de mediciones y medidores, conforme las características del servicio, son objeto de una norma específica. En este capítulo se definirá la normativa relativa a condiciones genéricas.

68.1. Punto de conexión:

A) Para clientes domiciliares o servicios que no requieran equipo auxiliar para conectar el medidor, el límite de responsabilidad Distribuidora o Comercializador - Cliente es la salida del medidor, después de la caja precintada. […]

C) El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra y de protección de la acometida, más allá del punto de conexión. […]”

En ese orden de ideas, corresponde exponer que si bien la conexión irregular consistente en la manipulación interna del equipo de medición pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble, al haberse comprobado técnicamente la condición, con base en la normativa vigente el usuario final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2017 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, debe indicarse que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente consumidos.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una fracción del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo de energía no registrada no es un cobro arbitrario sin fundamento, sino la recuperación de una parte de lo que debió de percibir por el consumo efectivo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada en el suministro eléctrico debido a la condición irregular. Y dicho cobro es revisado por la SIGET en cada procedimiento de condición irregular que se tramita en esta instancia.

* + 1. **Argumento relacionado a la incorporación incompleta del acta de inspecciones de condiciones irregulares N.° +++ y la vulneración al principio de igualdad de las partes al no ser agregada en la etapa de pruebas.**

Al respecto, debe iniciarse exponiendo que en el informe N.° IT-363-+++-CAU rendido por el CAU se valoró el acta de inspecciones de condiciones irregulares N.° +++ únicamente en lo concerniente a los datos relacionados al titular del suministro y las generales del medidor instalado como referencia de lo encontrado en la inspección realizada el día nueve de marzo del año dos mil diecisiete por el personal de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Si bien es cierto como menciona el señor +++ dicha acta contiene otros requerimientos relacionados a las características de los equipos de medición, los mismos no se incluyeron al no aportar ninguna información relevante para resolver el caso.

Por otra parte, en cuanto a los argumentos relacionados a la falta de validez del acta de inspección al no haber remitido el equipo de medición al laboratorio, la omisión de los nombres de los técnicos de la distribuidora y la falta de firma del señor +++, debe precisarse que en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, apartado 4 denominado Proceso de Detección de una Condición Irregular en el Suministro del Servicio Eléctrico, se regula la forma que debe proceder la empresa distribuidora cuando presuma la existencia de una condición irregular.

Específicamente en sus aparatados 42.1, 4.2.3 y 4.2.6 se señala que la distribuidora debe asignar al personal idóneo que realizará la inspección; una vez realizada la inspección se elaborará el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares donde se deberán describir las condiciones encontradas en la inspección, y todas las pruebas que contribuyan a comprobar la condición encontrada: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes.

Asimismo establece que las pruebas encontradas formarán parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de la SIGET cuando sea interpuesto un reclamo por un usuario final, con el fin de comprobar fehacientemente la supuesta condición de irregularidad encontrada.

El apartado 4.2.6 dispone que el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares deberá ser firmada por el representante de la empresa distribuidora y por el usuario final en caso se encontrare, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste que sea mayor de edad y, en ausencia de éstos por un testigo hábil debidamente identificado. En caso que el usuario o alguna de las personas antes mencionadas se negare a firmar el acta mencionada, se hará constar dicha circunstancia en la misma.

Asimismo indica que la firma por parte del usuario final en caso se encontrarse, o en su defecto de algún familiar, dependiente o empleado de éste mayor de edad, no representa una aceptación de la supuesta condición encontrada.

Con fundamento en las disposiciones anteriores, es necesario manifestar que la alternativa de llevar el equipo de medición al laboratorio depende de las características de cada caso. En el presente caso, el personal de la distribuidora, al encontrar las condiciones antes descritas (sello roto, falta de tornillo y el disco con señal de rozamiento) evaluó que no era necesario trasladar dicho equipo al laboratorio.

Respecto a que no constan lo nombres de las personas que realizaron la inspección en el inmueble, debe mencionarse que se ha constatado que en el documento se encuentran las firmas y número de inspectores por medio de los cuales se pueden identificar, en caso de requerirse.

Por otra parte, corresponde establecer que en dicha acta se cumplió con lo establecido en el apartado 4.2.6 del procedimiento mencionado, en donde se regula que si el usuario no quiere firmar la carta sólo debe señalarse dicha situación.

En este apartado, debe especificarse que de lo expuesto por el señor +++ sobre los bloques de información que contiene el acta de inspecciones de condiciones irregulares N.° +++, se evidencia que le fue entregada copia de la misma, por lo que durante todo el procedimiento ha tenido la oportunidad real de controvertirla de haberlo considerado pertinente, razón por la cual carece de validez su argumento respecto a la violación del principio de igualdad de las partes.

A modo de conclusión, se considera que no existen las supuestas irregularidades en el acta de inspecciones de condiciones irregulares N.° 10620 mencionadas por el señor +++.

* + 1. **El señor +++ argumentó que la premisa principal de una condición irregular es romper los sellos del equipo de medición, por lo que considera contradictorio e incongruente lo señalado en el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU.**

El argumento del señor +++ se refiere al siguiente apartado del informe técnico del CAU:

“(…) Con respecto a las fotografías n.° 6 y n.° 7, el señor +++ indica que en ellas se puede observar las condiciones de los sellos debido a la corrosión, y que el sello mostrado en la fotografía n.° 7 está completo; al respecto, este centro es del criterio que si un sello se encuentra roto o dañado no es razón para determinar que ha existido una condición irregular, ya que la evaluación de las pruebas se realiza de forma integral de conformidad a lo establecido en el Art. 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, de los Pliegos Tarifarios vigente y al Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.(…)”

Al respecto, debe señalarse que al analizar dicho razonamiento dentro del contexto que fue utilizado por el CAU, se constata que lo que se indica es que la investigación que realizó dicha instancia es integral, y que en el presente caso, a pesar de haberse evidenciado a través de las fotografías presentadas por la distribuidora y por el usuario que el sello del equipo de medición había sido cortado, se profundizó en el análisis y la investigación no concluyó al encontrar esa anormalidad, debido a que se buscaron elementos tanto de cargo como de descargo adicionales al simple examen de los sellos.

Como se citó en párrafos anteriores, se comprobó lo siguiente:

* El tornillo que faltaba en el interior del medidor originó que éste perdiera verticalidad interna ocasionando que al rozar no se registrara el total del consumo de energía eléctrica en el inmueble.
* A través de la prueba de exactitud se evidenció que el equipo de medición no registraba el consumo real de energía eléctrica.
* En el registro histórico del consumo se refleja que una vez corregida la condición irregular existió un incremento considerable en el consumo de energía eléctrica.

En ese orden, debe mencionarse que aunque la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no presentó la información relacionada a los registros de seguridad instalados y retirados en el equipo de medición, ésta no fue determinante para la investigación, debido a que en virtud del principio de verdad material que rige las actividades de la administración pública, a través de las fotografías aportadas por las partes y la información recopilada en el transcurso de la investigación, se concluyó que la condición que presentaba el equipo de medición no se originó por una corrosión sino que existió una manipulación interna con la finalidad de evitar que se registrara la totalidad de la energía demandada en el inmueble.

En concordancia con lo anterior, no existe la incongruencia señalada por el señor +++ entre lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y lo señalado en el informe N.° IT-363-+++-CAU.

**2.4. ANÁLISIS LEGAL DEL CAU SOBRE EL PROCEDIMIENTO**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
* En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
* El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que no existió una condición irregular en el suministro y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada, no es procedente.
* Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por el usuario y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
* Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIS +++.
* La obligación de la distribuidora de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia se hace con base en lo dispuesto en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, aplicable para el 2017 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario pues un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en tales normativas.

De ahí que, una vez las pruebas han sido aportadas por la distribuidora, la SIGET tiene la labor de determinar su conducencia y pertinencia; es decir, no son admitidas *per se*, sino luego de verificar su rigor técnico. En ese ejercicio de valoración probatorio, la SIGET también debe analizar las pruebas que pudiera aportar el usuario; sin embargo, aun cuando éste no aporte elementos, el análisis que realiza la SIGET del caso se basa en la objetividad que por ley tiene la obligación de aplicar al ser la entidad que debe velar por la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector eléctrico (Art. 2 letra e) de la Ley General de Electricidad).

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento. Asimismo, las partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

* 1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET y el análisis desarrollado en este acuerdo, esta superintendencia considera pertinente adherirse al mismo, debiendo determinar que en el suministro identificado con el NC +++01 se comprobó la existencia de una condición irregular, consistente en la manipulación interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho a cobrar al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS QUINCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 415.02) IVA e intereses incluidos, en concepto de energía no registrada.

* 1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**5. MEDIO ELECTRÓNICO PARA REALIZAR Y RECIBIR NOTIFICACIONES**

De conformidad a como fue establecido previamente en el acuerdo N.° E-1074-2020-CAU y con base en el artículo 99 de la LPA, por razones de seguridad ocupacional, y a la vez, obtener celeridad en el procedimiento con el uso de medios electrónicos que permite la LPA, es procedente instruir a las partes que como medio prioritario para recibir notificaciones señalen una dirección de correo electrónico. En caso de no contar con dicho medio, las notificaciones serán realizadas en la dirección física señalada, considerando las limitantes de movilidad generadas por la pandemia.

De igual manera, se les hace saber que las respuestas relacionadas con el presente procedimiento pueden ser enviadas en tiempo y forma a la dirección de correo electrónico: [acuerdoscau@siget.gob.sv](mailto:acuerdoscau@siget.gob.sv)

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto en el marco regulatorio y el informe técnico N.° IT-363-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS +++ existió una condición irregular que consistió en la alteración interna del equipo de medición que impidió el correcto registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble;
2. Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho de cobrar al señor Rodrigo Alfonso +++ Paula la cantidad de CUATROCIENTOS QUINCE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 415.02) en concepto de energía no registrada, IVA e intereses incluidos; y,
3. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente